

# UPAYA PENINGKATAN *CARING* PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DIRUANG RAWAT INAP RS PERMATA MEDIKA SEMARANG

**Niken Sukesi**

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Husada Semarang

Niken.sukesi@yahoo.co.id

## Abstrak

**Latarbelakang:** Perilaku *caring* perawat sangat diperlukan dalam pelayanan keperawatan karena hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pasien. **Tujuan:** membuktikan adanya hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien. **Metode:** Merupakan jenis penelitian analitik observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 52 pasien yang diambil dengan total sampling pada periode April 2012. **Hasil:** dengan menggunakan analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien ( $p= 0,015$ ;  $\alpha 0,05$ ). Perawat yang *caring* mempunyai peluang 4,92 kali untuk memberikan kepuasan pasien dibanding yang kurang *caring*. Perilaku *caring* perawat dijadikan penilaian kinerja untuk memenuhi kepuasan pasien.

**Kata kunci:** *Caring, Pasien, Perawat, Kepuasan*

## PENDAHULUAN

Kepuasan pasien terhadap pelayanan dan asuhan keperawatan merupakan kepuasan akan mutu pelayanan yang diberikan tenaga perawat terhadap pasien selama dirawat di rumah sakit. Pelayanan dan asuhan keperawatan yang diberikan kepada klien merupakan bentuk pelayanan profesional yang bertujuan untuk membantu klien dalam pemulihan dan peningkatan kemampuan dirinya melalui tindakan pemenuhan kebutuhan klien secara komprehensif dan berkesinambungan sampai klien mampu untuk melakukan kegiatan rutinitasnya tanpa bantuan (Nurachmah, 2001).

Perawat dalam meningkatkan asuhan keperawatan untuk kebutuhan rasa aman pasien hendaknya menerapkan penggunaan *caring*. *Caring* merupakan inti atau fokus dalam keperawatan sebagai bentuk praktik keperawatan profesional. *Caring* menurut Potter & Perry (2005) adalah memberikan perhatian penuh pada klien saat memberikan asuhan keperawatan. Sedangkan menurut Kozier (1995), *caring* menekankan pada keteguhan hati, kemurahan hati, janji, tanggung jawab, yang mempunyai kekuatan atau motivasi untuk melakukan upaya

memberi perlindungan dan meningkatkan martabat klien.

Perilaku *caring* yang bersifat fisik atau kebiasaan saja tentunya tidak sesuai dengan tuntutan paradigma dunia kesehatan terutama di RS Permata Medika Semarang. Rumah Sakit ini bertekad menjadi institusi kesehatan masyarakat yang memberikan pelayanan kesehatan secara profesional. Rumah Sakit ini berupaya menjadi mitra masyarakat di dalam melayani kebutuhan dan pelayanan kesehatan.

## METODE

Desain penelitian dengan analitik observasional yang menggambarkan ada tidaknya hubungan antara *caring* dengan kepuasan pasien berdasarkan persepsi pasien dalam pelayanan asuhan keperawatan di ruang rawat inap RS Permata Medika Semarang. Metode penelitian yang digunakan *cross sectional*. Populasi seluruh pasien di ruang rawat inap kelas II dan III. Teknik sampel yang diambil *total sampling* dari jumlah populasi pada bulan Mei yang pengambilan datanya disesuaikan dengan kriteria *inklusi* sampel.

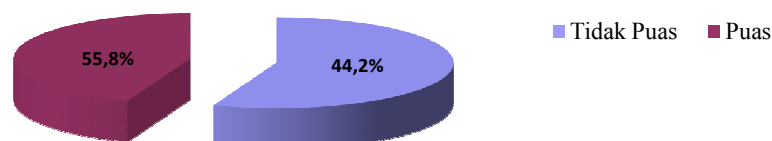
## HASIL

Tabel 1 Distribusi umur, jenis kelamin, pendidikan dan lama hari rawat pasien di RS Permata Medika Semarang, Aril 2012 (n=52)

Karakteristik Responden	Jumlah	(%)
Umur		
<30 tahun	30	57.7
≥30 tahun	22	42.3
Jenis kelamin		
Laki-laki	26	50
Perempuan	26	50
Pendidikan		
Pendidikan rendah	36	69.2
Pendidikan tinggi	16	30.8
Lama hari rawat		
1-3 hari	38	73.1
>4 hari	14	26.9

Berdasarkan tabel 1 diperoleh informasi tentang karakteristik pasien meliputi umur pasien lebih dari separuh (57,7%) berumur < 30 tahun. Pasien berjenis kelamin laki-laki dan perempuan sama yaitu sebesar 59,4%, pendidikan rendah (69,2%) dan lama hari rawat 1-3 hari (73,1%)

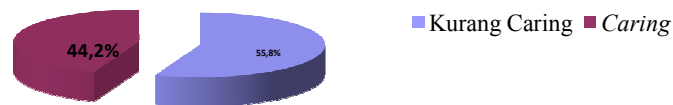
Diagram 1: Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien



Berdasarkan Diagram 1 Hasil dari penelitian secara analisis univariat terdapat proporsi kepuasan pasien oleh perawat yang dipersepsikan oleh pasien yang merasa puas dan yang tidak puas didominasi oleh yang

tidak puas. Hal ini dapat dilihat dari prosentase puas sebesar 44,2% dan yang tidak puas 55,8%, artinya hampir separuh pasien merasakan tidak puas pada tindakan keperawatan yang diberikan kepada pasien.

Diagram 2: Distribusi *Caring* Perawat menurut Persepsi Pasien



Berdasarkan diagram 2 menggambarkan bahwa persepsi pasien terhadap *caring* perawat yang menyatakan kurang lebih dari separuh (55,8%) sedangkan yang mempersepsikan baik kurang dari separuh (44,2%)

Tabel 2: Analisis Hubungan Umur Pasien dengan Kepuasan pasien

Karakteristik	Kepuasan Pasien				Total (%)	OR (95% CI )	P
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%			
Umur							
< 30 tahun	16	53,3	14	46,7	100	0,791	0.896
≥30 tahun	13	59,1	9	40,9	100	(0,260-2,406)	

Hasil analisis hubungan antara umur dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa pasien yang umurnya kurang dari 30 tahun yang mempersepsikan puas 46,7% dan pasien yang umurnya diatas 30 tahun yang

mempersepsikan puas 40,9%. Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan antara umur pasien dengan kepuasan pasien ( $p=0,896$ ;  $\alpha 0,005$ ).

Tabel 3: Analisis Hubungan Jenis Kelamin Pasien dengan Kepuasan Pasien

Karakteristik	Kepuasan Pasien				Total (%)	OR (95% CI )	P
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%			
Jenis Kelamin							
Laki-laki	14	53,8	12	46,2	100	0,856	1
Perempuan	15	57,7	22	42,3	100	(0,286-2,558)	

Hasil analisis hubungan antara jenis kelamin pasien dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien laki-laki yang mempersepsikan kepuasan lebih tinggi (46,2%) dibandingkan wanita (42,3%). Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien ( $p=1$ ;  $\alpha$  0,05).

Tabel 4: Analisis Hubungan Pendidikan Pasien dengan Kepuasan Pasien

Karakteristik	Kepuasan Pasien				Total (%)	OR (95% CI )	P
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%			
Pendidikan							
Pendidikan rendah	19	52,8	17	47,2	100	0,671	0,727
Pendidikan tinggi	10	62,5	6	37,5	100	(0,201-2,238)	

Hasil analisis hubungan pendidikan pasien dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien berpendidikan rendah yang mempersepsikan kepuasan pasien lebih tinggi (47,2%) dibandingkan pasien yang berpendidikan tinggi. Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien ( $p=0,727$ ;  $\alpha$  0,05).

Tabel 5: Analisis Hubungan Lama di rawat dengan Kepuasan Pasien

Karakteristik	Kepuasan Pasien				Total (%)	OR (95% CI )	P
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%			
Lama hari rawat							
1-3 hari	22	57,9,	16	42,1	100	1,375	0,846
>3 hari	7	50	7	50	100	(0,402-4,703)	

Hasil analisis hubungan antara lama hari dirawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa lama hari rawat > 3 hari lebih mempersepsikan kepuasan (50%) dibandingkan dengan lama hari rawat 1-3 hari (42,1%)

Tabel 6: Analisis Hubungan *Caring* Perawat dengan Kepuasan Pasien

Karakteristik	Kepuasan Pasien				Total (%)	OR (95% CI )	P
	Tidak Puas		Puas				
	f	%	f	%			
Kurang <i>Caring</i>	21	72,4	8	27,6	100	4,922	0,015*
<i>Caring</i>	8	34,8	15	65,2	100	(1,508-16,065)	

\*Bermakna pada  $\alpha$  0,05

Tabel 6 menunjukkan bahwa berdasarkan hasil analisis hubungan antara *caring* perawat dengan kepuasan pasien menurut persepsi pasien diperoleh bahwa perawat yang *caring* memberikan kepuasan tinggi sebanyak 65,2%, sedangkan perawat yang kurang *caring* diperoleh hasil kepuasan lebih rendah (27,6%). Hasil uji statistik menunjukkan ada

hubungan yang bermakna antara kemampuan *caring* perawat dengan kepuasan pasien ( $p=0,015$ ;  $\alpha$  0,05). Berdasarkan nilai OR, dapat disimpulkan bahwa perawat yang perilaku *caring* mempunyai peluang 5 kali untuk memberikan kepuasan pasien dibanding perawat yang berperilaku kurang *caring* (CI 95%; OR=4,922)

## DISKUSI

### 1. Hubungan umur pasien dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan antara umur dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa pasien yang umurnya kurang dari 30 tahun yang mempersepsikan puas 46,7% dan pasien yang umurnya diatas 30 tahun yang mempersepsikan puas 40,9%. Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan antara umur pasien dengan kepuasan pasien ( $p=0,896$ ;  $\alpha$  0,005). Hasil penelitian ini bertolakbelakang

dengan penelitian Lamri (1997 dalam Meeboon, 2006) tingkat kepuasan pasien (terhadap perilaku *caring*) pada usia 18 – 45 tahun cenderung lebih tinggi dibanding berusia 12 – 17 tahun. Pasien yang lebih tua mudah menerima perlakuan orang lain dibandingkan dengan pasien yang lebih muda, termasuk kepuasan dalam perilaku perawat.

### 2. Hubungan jenis kelamin pasien dengan Kepuasan Pasien

Hasil analisis hubungan antara jenis kelamin pasien dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien laki-laki yang mempersepsikan kepuasan lebih tinggi (46,2%) dibandingkan wanita (42,3%). Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan jenis kelamin dengan kepuasan pasien ( $p=1$ ;  $\alpha$  0,05). Hasil penelitian ini didukung oleh McClean (2010) bahwa jenis kelamin tidak ada hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan jumlah responden 33 laki-laki dan 3 perempuan. Loundon & Britta (1998) yang menyatakan bahwa jenis kelamin pria lebih mudah puas dibandingkan dengan wanita.

Menurut Robbins & Judge (2008) bahwa wanita menghabiskan waktu lebih banyak untuk menganalisa suatu hal dibandingkan pria. Pasien wanita lebih teliti dalam menilai perilaku orang lain dan lebih mampu mengekspresikan penilaiannya mengenai perilaku orang lain termasuk perilaku perawat dalam memenuhi kepuasan pasien. Sehingga laki-laki lebih mempersepsikan perawat lebih baik dibandingkan dengan wanita.

### **3. Hubungan pendidikan pasien dengan kepuasan pasien**

Hasil analisis hubungan pendidikan pasien dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa pasien berpendidikan rendah yang

mempersepsikan kepuasan pasien lebih tinggi (47,2%) dibandingkan pasien yang berpendidikan tinggi. Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien ( $p=0,727$ ;  $\alpha$  0,05).

Radwin (2003) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Untuk tingkat kemaknaan hubungan menurut Wolf (2003) bahwa tingkat pendidikan dan kepuasan pasien terhadap perilaku perawat mempunyai hubungan yang lemah. Namun demikian meskipun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh terhadap perilaku perawat dalam kepuasan pasien, perlu dikaji lebih lanjut dimana semakin tinggi pendidikan pasien, maka akan semakin tinggi tuntutan pelayanan yang mereka minta terutama penjelasan informasi mengenai masalah yang dihadapi pasien.

### **4. Hubungan lama dirawat dengan kepuasan pasien**

Hasil analisis hubungan antara lama hari rawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa lama hari rawat > 3 hari lebih mempersepsikan kepuasan (50%) dibandingkan dengan lama hari rawat 1-3 hari (42,1%). Pasien dengan waktu rawat yang pendek maka tuntutan

pasien sangat tinggi Wolf (2003) pendeknya waktu rawat pasien akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap perilaku perawat dan tentunya terhadap kepuasan pasien. Pengalaman dan lama waktu rawat seseorang akan mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien oleh perawat.

Hasil penelitian ini bertolakbelakang oleh hasil penelitian Yasmin (2000) hasil penelitiannya tentang kepuasan pasien terhadap fasilitas dan pelayanan keperawatan dari 38,4% (28 orang) menyatakan puas dirawat 2-6 hari dan 62,65 (58 orang) dirawat dalam 7-10 hari menyatakan tidak puas. Penelitian ini didukung oleh Jones (2008) yang menjelaskan bahwa menciptakan sebuah kepercayaan pasien kepada perawat adalah dengan menciptakan waktu bersamaan antara perawat dan pasien. Perawat yang berhasil dengan membagi kepercayaan akan membuat pekerjaan perawat menjadi lebih mudah karena pasien yang sudah percaya akan menerima seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perawat. Meeboon (2006) bahwa tidak ditemukannya adanya persepsi yang berbeda atas perlakuan perawat dengan tingkat pendidikan pada klien kanker.

## 5. Hubungan *caring* dengan kepuasan pasien

Hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa terdapat kecenderungan semakin perilaku *caring* perawat baik menunjukkan bahwa terjadi kepuasan yang tinggi. Perilaku perawat yang kurang *caring* akan mempengaruhi kepuasan pasien yang rendah.

Jones (2008) menjelaskan bahwa untuk menciptakan sebuah kepercayaan pasien kepada perawat adalah dengan menciptakan waktu bersama perawat dan pasien. Perawat yang berhasil adalah membangun kepercayaan akan membuat pekerjaan perawat menjadi lebih mudah karena pasien yang sudah percaya akan menerima seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perawat dalam memberikan pelayanan askep untuk kepuasan pasien.

## CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian “Hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien” yang dilaksanakan bulan Maret sampai April 2012, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Karakteristik pasien yang menjadi responden penelitian separuh adalah berjenis kelamin laki-laki, berpendidikan rendah yaitu SD dan SLTP, umur median 30 tahun dan lama hari rawat 1 – 3 hari.



2. Gambaran perilaku *caring* perawat yang dipersepsikan oleh pasien adalah bahwa perawat yang berperilaku *caring* lebih dari separuh berperilaku kurang *caring*.
3. Gambaran kepuasan yang dipersepsikan pasien adalah lebih dari separuh pasien menyatakan tidak puas.
4. Ada hubungan *caring* perawat dengan kepuasan pasien, artinya bila perawat berperilaku *caring* yang baik maka dapat meningkatkan kepuasan pasien

Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah:

1. Memberikan kesempatan kepada perawat untuk melanjutkan

pendidikan formal kepada perawat untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

2. Mengembangkan bentuk bimbingan dari kepala ruangan/ketua tim kepada perawat pelaksana terkait perilaku *caring* dalam memenuhi kepuasan pasien.
3. Menjadikan aspek *caring* dalam salah satu penilaian evaluasi penampilan kerja perawat dan program orientasi staf baru

*nursing*, 723-731, diperoleh 12 Februar, 2010.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kozier, B.Erb, G. & Wikinson, J. (1995). *Foundamental of nursing: concept, process and practice*. California: Addison Wesley Publishing Company
- Jones (2008). Perception of nurses caring behaviors by trauma patient. *Journal of advance nursing* vol 2 page 645-658
- Loundon & Britta (1988). *Quality improvement in primary are and the improvement of patient perceptions*. <http://proquest.umi.com/pqdweb>, diperoleh 10 April, 2011.
- McClean. (2010). *Assessing the security needs of patient in medium secure psychiatric care in Northern Ireland*. <http://www.stjohnsmarcy.org/patientinfo/sjmh/SafetySecurity.asp>, diperoleh 5 April , 2011.
- Mc Queen, Anne.(2000). Nurse patient relationships and partner ship in hospital care. *Journal of clinical*
- Meebon.(2006).*The effect of patients and nursing unit characteristic on outcomes among hospitalized patient with chronic illness in Thailand*. <http://www.nursing.arizona.edu/librariy/meebons.pdf>, diperoleh 15 Maret, 2011.
- Northouse, P.G & Northouse, L.L (1998), *Health Communication ; Strategies for Health Professional* (2<sup>nd</sup> ed). East Norwalk Conecticut. Applleton & Lange.
- Nurachmah, E. (2001, 21 Juni). *Asuhan keperawatan bermutu di rumah sakit*. Perhimpunan rumah sakit seluruh Indonesia (PERSI). Januari 19, 2010. <http://www.pdpersi.co.id/?show=detailnew&kode=786&tbl=artikel>
- Potter, P.A & Perry , A.G. (2005). *Fundamental of nursing concept; Process & Practice*. Jilid 2. St. Louis: Mosby

- Radwin, L.(2003). *Do Cancer Patients' Characteristics Make a Difference in Their Perceptions of the Quality of Patient-Centered Nursing Care?*. Academy health meeting. University of Massachusetts Boston. <http://gateway.nlm.nih.gov/MeetingAbstracts/ma?f=102275547.html>, diperoleh 13 Maret, 2011.
- Robbins & Judge, T.A. (2008). *Perilaku organisasi*. (D. Angelica, dkk, Penerjemah). Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat. (1998)
- Umar, H. (2002). *Metode riset bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
- Watson (2002). *Assessing and measuring caring in nursing and health sciences*. New York: Springer publishing company
- Yasmin. (2000). *Hubungan karakteristik pasien dan fasilitas perawatan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dan prosedur penerimaan pasien rawat inap di RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukit Tinggi*. Tesis. Program Pascasarjana FIK UI. Jakarta: Tidak dipublikasikan
- Yusrizal. (2001). *Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Lubuk Linggau Sumatra Selatan*. Jakarta. Program Studi KARS. FKM UI: Tidak dipublikasikan